

## **CO.RE.COM. CAL/Bia**

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 212 DEL 18-09-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
( Chiaro xxxx c/ Tim Telecom Italia xxxx- n. utenza xxxxxxxx)

### IL DIRETTORE

VISTI:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 51980 del 15 dicembre 2017, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 18 dicembre 2017, prot. 52071, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail il 15 gennaio 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail il 26 gennaio 2018, con cui il ricorrente ha prodotto la propria memoria di replica nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'istante ha riferito di essersi accorto il 14 aprile 2017 che sulla sua utenza erano attive l'offerta "Tim Smart" dal 23 ottobre 2014 e l'Opzione "Super Internet" dal 19 settembre 2012 le quali, secondo quanto da lui sostenuto, avrebbero ad oggetto i medesimi contenuti. In particolare il ricorrente afferma che l'Opzione "Superinternet" avrebbe dovuto essere disattivata con l'attivazione dell'offerta "Tim Smart" che la ricomprendeva, così come da lui richiesto. Perciò il 19 aprile 2017 ha presentato reclamo a mezzo pec per chiedere spiegazioni e il 3 maggio 2017, contattato il Servizio Clienti, è stato informato che l'opzione è stata disattivata. L'istante lamenta altresì il mancato invio delle fatture cartacee a partire dal dicembre 2015 pur non avendo mai fatto richiesta di sospensione del suddetto servizio.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 4 dicembre 2017, si è concluso con il mancato

accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha domandato: il rimborso dei costi del servizio non richiesto, l'indennizzo per l'attivazione di servizi o profili tariffari anch'essi non richiesti, l'indennizzo per cessazione del servizio di recapito bollette, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, il risarcimento per i disagi subiti oltre spese di procedura.

Il 15 gennaio 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha evidenziato che i profili tariffari applicati corrispondono a espresse richieste dell'istante. In particolare il 23 ottobre 2014 su richiesta dell'utente veniva effettuato un cambio profilo da "Internet senza limiti" a "Tim Smart", mantenendo attiva l'opzione aggiuntiva "Superinternet" precedentemente attivata e di cui non era stata mai richiesta espressamente la disattivazione. L'operatore evidenzia altresì che, in seguito al reclamo dell'istante del 19 aprile 2017, oltre ad aver disattivato il servizio, ha corrisposto il rimborso dei costi a decorrere dal reclamo inoltrato dall'utente. Inoltre alcuna responsabilità può essere attribuita al gestore per il mancato invio della fatturazione cartacea, in quanto l'istante, nel mese di ottobre 2015, ha richiesto la domiciliazione bancaria, secondo quanto si può evincere dalla documentazione allegata.

Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

Il 26 gennaio 2018, la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della resistente, evidenziando di aver prestato il proprio consenso in occasione dell'attivazione dell'Offerta Tim Smart a condizione che il servizio oggetto dell'offerta comprendesse tutti gli altri attivi sull'utenza, mentre invece l'offerta attivata non ha ricompreso anche l'Opzione Superinternet che ha il medesimo contenuto della nuova offerta. L'utente eccepisce altresì di non aver richiesto la domiciliazione bancaria e contesta la documentazione allegata al riguardo dall'operatore, insistendo nelle proprie richieste.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 12 giugno 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In primo luogo si dichiara l'inammissibilità della domanda di indennizzo per il risarcimento dei disagi subiti, per incompetenza di questo Organo, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/Cons.

In relazione alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, occorre evidenziare come l'istante non contesta l'adesione all'attivazione sia dell'opzione "Superinternet" attivata il 19 settembre 2012, sia dell'offerta "Tim Smart" attivata il 23 ottobre 2014, ma il contenuto difforme di quest'ultima rispetto a quanto concordato in sede precontrattuale. In particolare l'istante lamenta la coesistenza di due offerte con contenuti simili nonostante avesse manifestato la volontà di avere un servizio onnicomprensivo di tutti i servizi, in quanto in occasione dell'attivazione dell'offerta "Tim Smart" l'operatore non ha provveduto a disattivare l'opzione "Superinternet", attivata precedentemente e che offriva un servizio non necessario nella zona interessata dall'utenza per garantire un servizio efficiente. Invero, secondo quanto si evince dalla Welcome Letter, allegata dall'operatore e da questi inviata all'istante, che non ha contestato di averla ricevuta, in occasione dell'attivazione dell'opzione aggiuntiva "Superinternet", quest'ultima poteva essere disattivata su espresa richiesta dell'utente. Il cambio di profilo pertanto non

produceva la disattivazione automatica dell'opzione, che comunque aveva un contenuto diverso dall'offerta "Tim Smart", in quanto questa prevedeva, in relazione al servizio Adsl, una velocità di navigazione pari a 7 Mega, mentre l'opzione "Superinternet" prevedeva una velocità di navigazione pari a 10 Mega. Pertanto l'attivazione della nuova offerta non prevedeva l'eliminazione delle opzioni aggiuntive attive sull'utenza, che avendo lo scopo di incrementare l'offerta con dei servizi supplementari non fanno parte della stessa. Nel caso di specie l'opzione attivata dall'utente era aggiuntiva all'offerta Adsl già attiva sulla linea dell'utente e nelle condizioni contrattuali inviate allo stesso era espressamente specificato che avrebbe potuto recedere dall'opzione in qualsiasi momento dandone comunicazione per iscritto. L'istante non ha fornito prova della richiesta di disattivazione eventualmente effettuata al momento del cambio profilo, per cui non è configurabile alcun inadempimento a carico dell'operatore. In ogni caso occorre evidenziare che l'utente ha formulato reclamo solo dopo quasi tre anni dall'attivazione dell'offerta, pur avendo la possibilità di verificare i costi che gli venivano addebitati e le offerte attive sulla propria utenza, atteso che fino a dicembre 2015, come da egli stesso ammesso, ha ricevuto al proprio domicilio le fatture cartacee; con ciò mostrando disinteresse per il disservizio e non consentendo all'operatore di intervenire per porre rimedio allo stesso. Invero, a fronte del reclamo, a mezzo PEC, del 19 aprile 2017, il gestore ha tempestivamente disattivato il servizio e rimborsato i costi a decorrere dal reclamo.

Le circostanze evidenziate escludono pertanto una responsabilità dell'operatore in relazione all'attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, e quindi non è dovuto nessun indennizzo per il suddetto disservizio.

In merito alla richiesta di indennizzo per la cessazione del servizio di recapito delle fatture cartacee presso il domicilio, occorre evidenziare che l'istante il 30 settembre 2015 ha richiesto la domiciliazione bancaria che è stata attivata nel successivo mese di ottobre, secondo quanto si evince dal retrocartellino prodotto dall'operatore e non contestato dall'istante. Questi con la Telecom news allegata al conto di Novembre 2015, prodotta dalla società, è stato informato dell'attivazione del servizio di domiciliazione bancaria: *"avrebbe attivato in automatico il servizio gratuito di ricezione delle fatture in formato esclusivamente elettronico"*, e che avrebbe potuto recedere gratuitamente, laddove non avesse accettato le suddette variazioni, previa comunicazione scritta. La Telecom news, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, è parte integrante della fattura di novembre 2017, anche se priva di impaginazione, in quanto è comunque riferita al suddetto documento contabile, la cui ricezione non è stata contestata dall'utente. Tanto che è stata dallo stesso prodotta in giudizio. Non avendo formulato recesso, né alcun reclamo, l'utente non ha diritto ad alcun indennizzo per il mancato invio delle fatture cartacee.

In relazione alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere dichiarata inammissibile perché non ha formato oggetto del tentativo di conciliazione, secondo quanto si evince dal verbale in atti.

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa non solo l'infondatezza della domanda, ma anche la temerarietà delle richieste.

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Chiaro R. , nei confronti della società Tim Telecom Italia;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
2. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1

agosto 2003, n. 259”;

3. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell’art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009.

Ai sensi dell’art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell’ art. 119 dell’anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 18 settembre 2018

**Il Responsabile del Procedimento**

F.to Avv. Daniela Biancolini

**IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.**

F.to Avv. Rosario Carnevale